

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE UNA
APLICACION PARA LA OPTIMIZACION DE LA GESTION
DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS EN UNA
EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA, MAGDALENA DEL
MAR – LIMA,2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Alexis Israel Carrera Salas

Asesor:

Mg. Guillermo Juniors Morales Benavides
<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>

Lima - Perú

2024

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 70 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3005328326




17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Mi logro lo dedico a mi esposa, hijo y familia que me ayudan cada dia a ser un mejor profesional y persona

AGRADECIMIENTO

A mi esposa Jeanette Vega y a mi hijo Eydrian Carrera
Vega los cuales me brindaron todo el apoyo incondicional
en este nuevo aprendizaje y para seguir creciendo
profesionalmente.

A Guillermo Juniors Morales Benavides, mi asesor de
suficiencia profesional por su guía constante, dedicación y
orientación de mi trabajo de suficiencia.

Tabla de contenidos

INFORME DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	51
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de adendas, observaciones y uso del repositorio.....56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de Ubicación oficina Principal – Magdalena del Mar.....	12
Figura 2: Organigrama SECURITAS SAC	14
Figura 3: Procesos de Administración	24
Figura 4: Uso de Aplicaciones de Microsoft 365 para Proyecto	38
Figura 5: Flujograma del proceso actualizado de solicitud de adendas	39
Figura 6: Pantalla de bienvenida de Aplicación	41
Figura 7: Pantalla de Menú Principal de Aplicación	42
Figura 8 : Pantalla de ingreso de solicitud de Adendas	44
Figura 9: Correo electrónico de confirmación de solicitud de adenda.....	45
Figura 10: Pantalla de historial de Solicitudes de Adendas	46
Figura 12: Correo con adenda generada automáticamente	48
Figura 13: Correo final de solicitud de firma y tramite de cambio a planillas y RRHH	49
Figura 14: Formato de requerimiento de personal	52
Figura 15: Formato de evaluación de personal	53
Figura 16: Formato de resultado de evaluación de personal.....	54
Figura 17: Dashboard en Power Bi - Adendas	57

RESUMEN EJECUTIVO

En el trabajo de investigación presente, realizamos un análisis al proceso de recursos humanos de la empresa Securitas SAC la cual se dedica al rubro de seguridad privada. La principal falencia que se encontró era los constantes reprocesos que se tenían en la solicitud y generación de adendas del personal operativo de la empresa. Ante ello, el objetivo principal fue desarrollar e implementar una aplicación que ayudara a optimizar la gestión ante recursos humanos. Para esto, las bondades que se tendrían serian: (1) Disminuir el uso de formatos, (2) la información brindada sería lo más clara posible para el usuario, (3) Mapear el flujo de inicio a fin mostrando información de responsables, (4) generación automática y rápida del documento para firma, (5) repositorio confiable con datos del documento e historial y (6) información limpia para la generación de informes, dashboard, etc. Finalmente. Se concluye que el uso de esta herramienta ayuda a todos los involucrados y minimiza el tiempo invertido en dichas gestiones.

Palabras clave: aplicación, optimización, gestión, recursos humanos.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Contextualización de la experiencia profesional

Mi experiencia laboral dentro de SECURITAS SAC comienza en el año 2017, iniciando como asistente administrativo el cual la función que cumplía era ser encargado del seguimiento del proceso de ingreso del personal operativo asignado a la línea de negocio de aviación (Programación de entrevistas, coordinación con diferentes consultoras de reclutamiento de personal y proveedores, programación de exámenes médicos pre ocupacionales, cursos regulatorios iniciales, firma de contratos, realización de fotocheck del personal, coordinación y generación del ID LAP del personal), encargado del proceso de presentación y almacenamiento lógico de legajos del personal, coordinar programación de cursos y filtros periódicos del personal. Con el pasar de los años, la empresa fue ganando diferentes licitaciones con diferentes clientes, esto conllevaba tener un mejor orden y seguimiento exclusivo en los procesos por lo que fui asumiendo nuevas responsabilidades.

En el año 2020, asumo el cargo de analista de Recursos Humanos, la cual no solo era asignado a la línea de negocio de aviación, sino también a las sucursales ubicadas a lo largo de Lima (Comas, los olivos, Ventanilla, Callao, Ate, La Molina, Lurín, y otros), Las funciones principales eran, generar altas en el T-Registro del personal, Elaboración de contratos de inicio, renovaciones, adendas del personal operativo, seguimiento al correcto orden de los legajos del personal, coordinar requerimientos de personal con el área de reclutamiento y selección para cubrir puestos vacantes de las sucursales y líneas de negocio, elaborar indicadores de ingreso y rotación de personal, optimización de procesos de las diversas áreas de la empresa (medidas disciplinarias, consolidado de

legajo del personal, registro y control de las renovaciones de contratos y adendas operativas), creación de aplicaciones que ayudaran optimizar los procesos.

Con el transcurrir del tiempo SECURITAS SAC, fue expandiendo aún más en el mercado, gracias a ello se presentaron nuevas oportunidades de crecimiento profesional es así como, en el año 2023 asumo el cargo de Administrador de Operaciones, el cual sumado a las funciones existentes se tuvo como objetivo el correcto control y seguimiento de los contratos comerciales y proveedores con los clientes asignados a las diferentes sucursales y líneas de negocio de Lima y a la vez estar encargado del personal de apoyo logístico.

1.2 Datos de la empresa

1.2.1 Historia de la empresa

El origen de Securitas se remonta en Suecia en 1934, Erik Philip-Sörensen solo con un pequeño grupo de empleados y su compromiso establecieron una pequeña empresa de seguridad en Helsingborg.

En 1958, el fundador Erik, tuvo la visión de establecer los valores fundamentales que hasta el día de hoy se tienen bien plasmados, que son: Integridad, Eficacia y Servicio.

En 1972 fue registrado el logotipo de Securitas con el nombre y los 3 puntos rojos el cual viene de la letra “S” en código morse que es usada como Socorro SOS y a la vez plasmó los valores dentro de este.

En la década de 1980, inician las adquisiciones estratégicas en Europa ya que el entonces CEO Melker Schörling buscó simplificación de los procesos manteniendo su compromiso con la excelencia operativa y sus valores.

En el año 2000, al igual que sucedió en Europa, Securitas pone en ejecución sus planes e ingresa fuertemente al mercado latinoamericano.

En 2007, Securitas adquiere Forza S.A. e ingresa al mercado peruano esto después de un exhausto proceso de evaluación de las empresas de seguridad más importantes del país. Securitas, líder mundial en soluciones de seguridad, ha sido pionera integrando a las personas con la tecnología, siempre manteniendo al cliente en el centro de sus operaciones.

Securitas resuelve las necesidades de seguridad de sus clientes ofreciendo personas comprometidas y capacitadas, con innovación y experiencia dentro de cada uno de los servicios que ofrece. Su nueva estrategia nos dice que son una empresa impulsada por un propósito. Todo lo que hagan será: Centrados en el cliente, Basados en los datos y Orientados a las personas.

1.2.2 Ubicación

Actualmente SECURITAS SAC tiene varias sedes a nivel nacional, su oficina principal se encuentra ubicada en: Javier Prado Oeste N°757 – Magdalena del Mar.

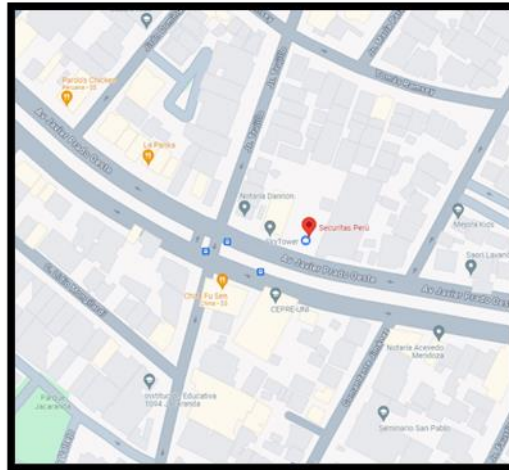


Figura 1. Mapa de Ubicación oficina Principal – Magdalena del Mar

Fuente: Google Maps

1.2.3 Misión

Proteger hogares, lugares de trabajo y a la comunidad.

1.2.4 Visión

Transformar la industria de la seguridad privada por una orientada hacia los Servicios de Protección, basándonos en tres pilares las personas, la tecnología y el conocimiento.

1.2.5 Valores corporativos

- **Integridad:** La integridad hace referencia a una conducta ética y honesta. Securitas es inflexible en sus demandas de integridad y veracidad, e insiste en el derecho de sus empleados a expresar abiertamente opiniones propias y en su deber

de comunicar irregularidades u otra información relevante sin riesgo de represalias.

- **Eficacia:** La eficacia hace referencia a prestar atención de manera activa. Un empleado de Securitas debe siempre estar atento y poder observar, escuchar y hacer evaluaciones con el objetivo de proteger los locales y propiedad de nuestros clientes, y los valores y ética que Securitas representa.
- **Servicio:** El servicio hace referencia a estar preparados para prestar apoyo a nuestros clientes, compañeros y a otros que precisen asistencia.

1.2.4 Organigrama

La empresa está liderada por el Sr. Pedro Bellatin, a su cargo tiene directores especializados para las diferentes áreas estratégicas tanto en la parte operativa como administrativa.

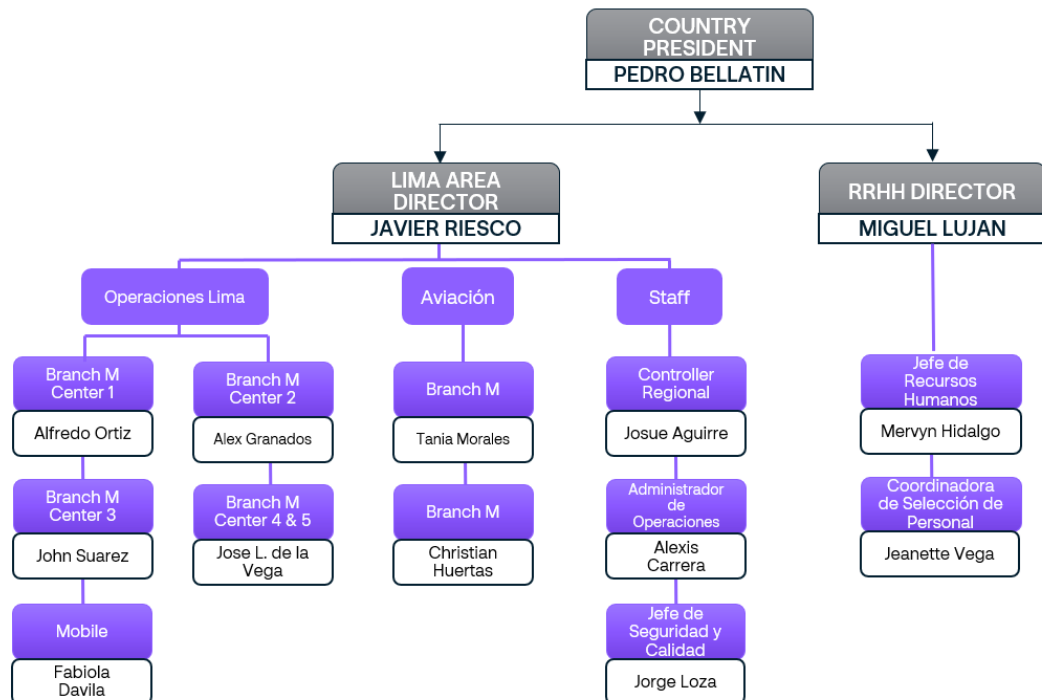


Figura 2. Organigrama SEGURITAS SAC

Fuente: Elaboración Propia

Quien encabeza el organigrama es el Country President, actualmente el Sr. Pedro Bellatin que se encarga de velar por el cumplimiento de objetivos brindados por la división.

Como se puede observar SEGURITAS SAC cuenta con 01 director de operaciones en Lima, el cual a su vez cuenta con 03 eslabones importantes como Operaciones, Aviación y su Staff Administrativo de Soporte, también cuenta con 01 director de Recursos Humanos quien a su vez cuenta con staff administrativo.

Operaciones Lima cuenta con 05 Branch's los cuales se dividen geográficamente de la siguiente manera:

Centro 01: corresponde a toda la Zona Norte de Lima (Los Olivos, Independencia, Carabayllo, Comas entre otros).

Centro 02: corresponde a la Zona Céntrica de Lima (San Isidro, Magdalena del Mar, Jesús María entre otros).

Centro 03: corresponde a la Zona Este de Lima (Ate, Santa Anita, La Molina, Chosica entre otros).

Centro 04 y 05: corresponde a la zona Sur de Lima (Chorrillos, Surco, Lurín, Cañete, Pisco entre otros).

Aviación cuenta con 02 Gerentes los cuales ven todos los clientes a nivel nacional.

Las funciones principales de los Branch son las coordinaciones directas con los clientes con el fin de poder brindar un servicio A1.

Staff cuenta con 03 personas de manera estratégica los cuales brindan de manera oportuna el soporte necesario a las operaciones.

El Controller Regional: está encargado de ver los estados de Resultados de las Operaciones.

El Administrador de Operaciones: está encargado de ser el intermediario entre las áreas de Recursos Humanos, Comercial y Logística para que operaciones pueda realizar una gestión correcta.

El jefe de Seguridad y Calidad: está encargado de coordinar y realizar auditorías internas con el fin de poder buscar mejoras continuas a los procesos.

Sobre el personal administrativo asignado a Recursos humanos, tenemos a el jefe de recursos humanos quien se encarga de hacer seguimiento a todas las áreas, También a la coordinadora de selección de personal quien se encarga de brindar el recurso humano para los diferentes requerimientos asignados a nivel nacional por rotación de personal.

1.2.4 Servicios de la Empresa

1.2.4.1 Seguridad Especializada

Protege la integridad física de las personas, bienes de nuestros clientes y el patrimonio con nuestros servicios de Seguridad Especializada integrada por personal calificado con experiencia en manejo ofensivo y defensivo, uso de armas, defensa personal y primeros auxilios.

Así mismo contamos con los servicios de resguardo personal los cuales se dividen de la siguiente manera: Resguardo Conductor, Resguardo Personal, Servicio de Escolta.

1.2.4.2 Seguridad Mobile

Mobile Solutions es un servicio de seguridad presencial itinerante que combina prevención, intervención y tecnología. Está dirigido a casas, condominios,

hoteles, farmacias, colegios, almacenes, centro comerciales, pequeñas y medianas empresas e instituciones en general. ¿Qué riesgos se pueden evitar?, pues serían los siguientes: Intrusiones, Robos, Sabotajes, Incendios, Fallas en iluminación/cerradura.

1.2.4.3 Seguridad Remota

Las Soluciones de Video Remoto de Securitas, nos permiten actuar frente a las incidencias en tiempo real y prevenir el problema antes de que se produzca, mediante tecnología de última generación gestionada por nuestro Securitas Operation Center (SOC).

El Securitas Operation Center (SOC) es la más moderna central de tecnología que funciona las 24 horas los 365 días y desde donde se coordinan todas las soluciones de seguridad que se brindan a nuestros clientes. Está conformado por personal altamente capacitado, quienes, de la mano del conocimiento y la más alta tecnología, atienden y resuelven las consultas de nuestros clientes, además de diseñar soluciones de seguridad de acuerdo a cada necesidad.

1.2.4.4 Seguridad Electrónica

En Securitas ofrecemos un panorama completo de soluciones tecnológicas de seguridad, que aplicamos en función de una rigurosa evaluación y análisis de riesgos. No basta solo con comprar una cámara o un sistema de alarma, sino también es importante contar con el conocimiento adecuado para garantizar el funcionamiento correcto de estos sistemas, es por ello que es importante confiar en un equipo humano adecuado para evaluar, instalar y realizar los mantenimientos

establecidos, gestionando de esta manera servicios eficientes. Podemos proveerle de distintos sistemas y soluciones.

- Sistemas de Alarmas de Intrusión.
- Sistemas de Detección y Alarmas contra Incendio.
- Sistemas de Control de Accesos.
- Soluciones de Video vigilancia.
- Soluciones tecnológicas complementarias o especializadas.

1.2.4.5 Protección contra Incendios

En Securitas trabajamos con nuestros clientes en el campo de la seguridad y de la protección contra incendios con el fin de conseguir que sus instalaciones sean más seguras y eficientes durante su ciclo de vida. Por eso, contamos con personal propio altamente especializado y con una sólida y continua preparación para realizar asistencias y revisiones de mantenimiento. Llevamos a cabo las revisiones preventivas legales o exigidas por los estándares de cualquier cliente, así como el mantenimiento correctivo de rigor.

1.2.4.6 Gestión de Riesgo Corporativo

Teniendo conocimiento de la coyuntura actual y al crecimiento de la inseguridad por la que pasa nuestro país, Securitas pone a disposición de sus clientes una consultoría de análisis preventivo a través de una visión global de evaluación y análisis de los potenciales riesgos y/o vulnerabilidades que una empresa enfrenta día a día, brindando de esta manera soluciones acordes a las necesidades de cada cliente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. Antecedentes de investigación

Desde el enfoque internacional:

Ramírez & Cudeito (2022) realizaron un estudio en la empresa tabaquera “Lázaro Peña González” cuyo objetivo fue desarrollar un software que pueda automatizar el proceso de reclutamiento, contribuyendo así a mejorar la gestión del capital humano. La investigación utilizó como método el desarrollo de software del Grupo Regional DESOFT Holkin, utilizando una revisión de conceptos basados en la literatura y el análisis de la información como métodos principales para obtener los datos necesarios y la información clave. Se hizo uso de otros métodos como la observación, encuestas y entrevistas, diagnósticos, inductivos y deductivos para determinar el diseño de la aplicación como herramienta de gestión de este proceso, promoviendo así la comprensión del problema a resolver hasta recibir una recomendación para la informatización de este programa para determinar el logro del proceso.

En otro momento, Arcilla et al. (2023) consideraron como tema la importancia de la innovación en la gestión de talento y su correspondencia directa con la maximización de la productividad de la empresa. A través de los años, en el mundo se ha experimentado grandes cambios y con novedades en los ámbitos económico, político y social, estos cambios plantean desafíos a la humanidad y estimulan el desarrollo del potencial humano, evolucionando de la tradición del

mundo. El entorno empresarial no es inmune a este fenómeno transformacional, anteriormente, los procesos administrativos se desarrollaban según diversos paradigmas teóricos, donde se desconocía el valor del recurso humano como eje principal de los resultados empresariales, y se consideraba a las personas como máquinas de trabajo sin que se reconozca en ellos algún mérito o se les brinde motivación, lo que incide de manera directa en la salud física y la salud mental de los colaboradores. El estudio reconoce que según una investigación realizada por Mayo y Maslow, la importancia del cambio en el clima organizacional se puede demostrar y reconocer centrándose en una mayor atención a los empleados, fortaleciendo las relaciones interpersonales y creando motivación y satisfacción colaborativas para lograr objetivos empresariales; sin embargo, con base en la experiencia, se realizó una revisión con el sector público colombiano.

Machado (2023) afirmó que la economía global afecta la competitividad de las organizaciones, lo que a su vez promueve la adopción de modelos de gestión flexibles en la organización de Salud Universitaria EP-EUD-EP Gestión del talento por competencias, la metodología utiliza métodos cualitativos, de alcance descriptivo, enfoques analíticos y sintéticos. Se basa en un estudio de caso que analizó una empresa universitaria exportadora, la EPS-EP, y los requisitos de competencia de un modelo de gestión del talento desde una perspectiva institucional. De esta manera se puede generar una propuesta de modelo de gestión que incluya cuatro procesos: manuales funcionales por competencias, dotación y la consecuente selección de capital humano, su capacitación y posterior evaluación de su desempeño, así como el desarrollo de documentos relevantes relacionados con

los procesos. Se concluye que al sistematizar los modelos de gestión del recurso humano es fundamental para las organizaciones privadas como públicas, aumentando la eficiencia y la comprensión.

Desde el enfoque nacional, tenemos el estudio de Torre (2022) cuyo objetivo se orientó a mejorar la gestión de RRHH en una empresa dedicada a Servicios y Construcción TYB S.A.C, utilizando el sistema de información WEB. El desarrollo del estudio desde el enfoque metodológico se evidenció un diseño descriptivo - transversal, que tuvo como población a 30 colaboradores (ingenieros, topógrafos, cadistas y personal administrativo) y como muestra a 27 empleados. En la parte primera se realiza el diagnóstico de la realidad situacional existente a fin de identificar los problemas presentes, a partir del cual se plantean objetivos, hipótesis y la operacionalización de las variables correspondientes a los mismos, luego de lo cual se analiza el proceso de negocio para identificar funciones funcionales y requisitos no funcionales, etc. Se construyeron diagramas UML, se diseñó el sistema de información web y se midieron indicadores a través de una encuesta para determinar si el sistema de información de la red mejoró al desarrollar la gestión de los documentos. Según el resultado recogido de la encuesta posterior a la prueba, el 62,96% de la población expresó un gran reconocimiento por la eficacia del sistema de información de la red en la mejora de los recursos humanos que utilizan el sistema de información de la red. Sin embargo, expresaron una valoración muy alta de los resultados de la información obtenida: el 48,15% de las personas cree que la gestión de recursos humanos sin sistemas de información en red es normal y el 37,04% de las personas considera que la gestión de recursos humanos ha mejorado

significativamente. Se puede concluir que los sistemas de redes impactan de manera positiva en el desarrollo de las actividades de gestión de recursos humanos.

Según (Pérez, 2021), en su tesis cuyo propósito buscó se determine cómo incide el diseño y la implementación de sistemas de información en red en el control de personal sobre la el modo de generar la documentación referida a los salarios en el Municipio Regional de Acobambiilla – Huancavelica, utilizando un diseño de investigación aplicada, ya que es basado en el análisis de la investigación, tiene como objetivo mejorar el control personal y el proceso de generación de hojas de cálculo. Los resultados indican que el efecto de implementar el sistema de información en red mejora en 9,03 segundos en comparación con el método tradicional, lo que muestra que el tiempo de registro de asistencia se reduce en 9,03 segundos, que evidencia mejora de 69,99% en los reportes de uso tradicional, para lo que cada colaborador tarda 9.12 minutos, mientras que el uso del sistema de información online tarda 56 segundos. La mejora promedio en el trabajo fue del 99,90% y con la generación de salario la diferencia fue de 9 minutos con 55 segundos, tiempo de ejecución del proceso optimizado en un 99,25%. El estudio concluye que un sistema de información web ayuda a resolver tanto los problemas como los requerimientos que se plantean en la investigación, permitiendo mejorar la seguridad y optimización de recursos.

Finalmente, como reconocen en su estudio Contreras & Dextre (2021), el objetivo fue determinar la relación entre los sistemas de gestión documental y el desempeño laboral. El tipo de investigación fue básico, descriptivo, de nivel correlacional, el método general utilizado fue el método científico y el diseño fue

no experimental, transversal, correlacional, la muestra utilizada fue de 40 empleados de la Corte Suprema de Huancavelica, quienes fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico y a quienes se les aplicó un cuestionario para recolectar información. La conclusión general de este trabajo es indicar que existe una correlación directa positiva $r=0,488$ entre el sistema de gestión de archivos y el desempeño laboral, una correlación débil (R de Pearson) y un nivel significativo de 0,001 menos ($p < 0,05$), se aceptó la hipótesis de la investigación.

2.1.2. Bases teóricas

2.1.2.1. Proceso Administrativo

Según Romero & Cardona (2023), el funcionamiento de una organización gira en torno a procesos administrativos, por lo que un buen directivo empresarial debe tener una fuerte tendencia a la planificación y previsión, liderazgo y espíritu organizacional, porque su trabajo se distinguirá de los procesos administrativos, que consisten en actividades, entre ellas la planificación, organización, dirección y control, definidas en su momento por Fayol y Taylor, tienen diversas variaciones, pero son esencialmente respuestas a funciones administrativas. En este sentido, se considera un proceso de gestión porque existen varias funciones que crean la autoridad del administrador, y se considera el fundamento de la dirección y la administración porque proporciona el marco general para las tareas necesarias, ya que incluye en el funcionamiento de la empresa y en el logro de sus objetivos.

Los procesos administrativos han sido un tema muy estudiado y muchos autores han expresado su opinión sobre en qué deben consistir los pasos de un

proceso administrativo, en el que presentan sus puntos de vista. A continuación, basándose en las recomendaciones de estos autores, se ofrece la siguiente imagen:



Figura 3. Procesos de Administración

Fuente: Basada en los aportes de Robbins et al., 2014.

2.1.2.2. Administración y Gestión

Una organización o empresa representa una entidad con fines económicos en la que las ideas se implementan a partir de un plan, en el que se tome en cuenta requerimientos, deseos y necesidades de clientes buscan ser satisfechas a través de la actividad empresarial, en la que se determina la razón de existencia, la misión, la planificación estratégica, las metas específicas y el cumplimiento de ciertas normas sociales, económicas y. acciones del contexto político (Soledispa et al., 2022).

Para llevar a cabo este deber se requiere una buena orientación y según Raffino (2020) la administración es un grupo de actividades realizadas con el fin de

gestionar una organización de manera racional esfuerzos, tareas y recursos. Los administradores son capaces de coordinar y controlar actividades y diversos roles que se le asignen en la organización a fin de resolver problemas y lograr objetivos. La gestión administrativa es sistémica en el sentido de que el logro de objetivos requiere una acción coordinada, realizando funciones clásicas de gestión en el proceso administrativo: organización, planificación, dirección y control. Una administración adecuada se forma en una sinergia continua, que es necesaria para tratar de aprovechar al máximo los recursos, escasos, para que las decisiones adecuadas tengan un impacto positivo dentro de la empresa, pero no lo suficiente.

Los factores que ayudan a medir el nivel de gestión de la empresa se dividen en factores internos y factores externos. Los internos son los que dependen completamente de la organización y la información puede ser relevante, mientras que los externos no penden de investigaciones o de información antes recogida (Gavilanes, 2018)

2.1.2.3. Gestión del Capital Humano

Durante el desarrollo de la teoría del capital humano, se reconoció que, para explicar ciertos fenómenos macroeconómicos, como el modo de crecer del ingreso nacional, también de los factores laboral y capital, se debía incluir un tercer factor, teniendo en cuenta las habilidades y talento de los colaboradores además del número de colaboradores de que se dispone. La Organización de Comercio y Desarrollo Económico define el capital humano como: conocimientos, habilidades y otras características de un individuo que se relacionan con la actividad económica. La estructura organizacional en la que se asignan los

recursos para que estas estrategias puedan implementarse con éxito. Esto nos permite anticiparnos y coger el cambio y desarrollar constantemente estrategias que garanticen la razón de ser de la organización y su futuro (Ramírez et al., 2019).

El capital humano representa el valor que las personas crean a través de su educación, experiencia, conocimiento, superación, toma de decisiones y capacidad de interactuar con otros. Boisier desarrolló más este concepto y agregó que corresponde a la acumulación de conocimientos y habilidades humanas y la capacidad de aplicarlos a los sistemas de producción y otros factores que mejoran la productividad. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta todas las características de una persona, no sólo a nivel de educación, sino también en la medida en que una persona es capaz de poner un amplio espectro de habilidades y capacidades en la actividad productiva, para comprender el poder del desarrollo. Las competencias se entienden como la forma en que funcionan los procesos mentales progresivos, manifestados en diversas formas de conocimiento acumulado, que permiten al propietario del conocimiento realizar eficazmente diversas actividades para lograr un crecimiento de la productividad y una mejora económica. Cabe señalar que el concepto de capital humano está relacionado con el conocimiento (capacidad y compromiso) y las capacidades (conocimientos, habilidades y cualidades profesionales) humanas. También se relaciona con la capacidad de innovación que permite mejorar, así como con el compromiso y la motivación (características de la tarea y el desempeño) (Soledispa et al., 2022).

2.1.2.3. Reclutamiento de personal

En la actualidad, el capital humano representa un pilar de alta importancia en cualquier organización. El campo del talento trabaja constantemente en desarrollar procesos de adquisición y selección de talento que utilicen diversas áreas y factores como psicología, gestión y la innovación en tecnología (Beltrán et al., 2021).

La selección de personal representa un proceso de aspecto esencial en la organización, del que depende el proceso de contratación de personal suficiente y acorde con los objetivos que se ha trazado en la empresa. Para los empleados que describen el puesto solicitado, este proceso es una importante herramienta que da paso al desarrollo organizacional y la competitividad comercial, y gestionado de modo profesional para garantizar la calidad, profesionalismo, productividad y enriquece el capital intelectual de la empresa (Arzate, 2021).

El principal proceso de gestión de personal corresponde a la dotación y la selección del capital humano. Al reclutamiento se le define como el conjunto de métodos y procesos que se diseñan con el fin de atraer candidatos que estén calificados para determinados puestos dentro de una específica organización. Por el contrario, para el proceso de contratación se decidirá qué candidato contratar. Es el proceso de selección, elección o toma de decisiones en el que el responsable decide qué candidatos ocuparán el puesto. Es el proceso de comparar los requisitos del puesto, lo deseado y las características de los candidatos seleccionados para el puesto, y con base en la comparación se determinan los criterios de decisión final (Pérez et al., 2020)

El reclutamiento y selección se realiza de forma tradicional para encontrar personal idóneo para la empresa, cuya función principal es identificarse con métodos grupales y resaltar personalmente las capacidades del candidato en relación al puesto o requerido habilidades de desarrollo organizacional. Sin embargo, estos procesos a veces tardan más de lo esperado, provocando retrasos en el proceso de selección y algunas veces confusión sobre los pasos seguidos por los solicitantes involucrados en el proceso.

2.1.2.4. Gestión de la información

La gestión documental o de la información, representa el proceso relacionado con el concepto de gestión documental o gestión de registros (*records management* como término anglosajón), que contiene todo tipo de datos e información en los que se puede encontrar documentación para el desempeño y desarrollo de las actividades institucionales y organizativas (Bayona & Meneses, 2020).

Para Chávez & Pérez (2022), la gestión documental es el punto de partida de cualquier sistema para satisfacer las necesidades de información de los usuarios a partir de la selección, clasificación, búsqueda y recuperación de las fuentes documentales adecuadas a cada necesidad. El objetivo básico de un sistema de gestión de documentos es facilitar y mejorar la organización y operación de la colección de documentos de una organización para aumentar la eficiencia organizacional, reducir costos y aumentar la eficiencia. Varios autores han conceptualizado los sistemas de gestión documental como sistemas responsables de la gestión y procesamiento de todos los aspectos de la información capturada

en formato papel, magnético o electrónico (Ouda, 2021). La función principal de estos sistemas es proporcionar todos los requisitos funcionales: creación, automatización, mantenimiento para se garantice el acceso de usuarios a las fuentes de documentación de la organización y puedan compartirlas de acuerdo con los procesos de la organización. Dado que el volumen de documentos aumenta día a día, de modo relevante, las organizaciones deben contar con sistemas de gestión de documentos que estén adecuadamente planificados e implementados, además de permitir la coordinación y control de los documentos de acuerdo con misión, objetivo y visión que plantea la empresa (Sánchez, 2021).

Los procesos de gestión proporcionan organización, control y mejor desempeño, como reconoce Russo (2011, citado en Granizo, 2022) quien se encarga de definir a la gestión documental indicando que es el conjunto de actividades que ayudan a coordinar y controlar la recepción, modo de organizar, almacenar, preservar, dar acceso y distribuir los registros, proceso que requiere recursos, herramientas y técnicas para desarrollarse y los estándares de debate e intercambio de información (Ramírez & Marengo, 2022).

Según Zapata (2005, citado en Granizo, 2022), entre las diversas formas de transmitir e interpretar la información, cuyo valor preponderante es su contenido, independientemente de la forma en que se presente, y su fácil acceso a la información, argumentando que es importante gestionar documentos como un aporte conceptual al alcance del mismo. Actualmente, la sociedad de la información utiliza tecnologías para producir diversos tipos de documentos digitales, cuyo procesamiento es básico en la toma de decisiones, almacenamiento y preservación (Hernández s/f).

Entonces, la gestión documental, como proceso que apoya y genera diversos tipos de innovación en el ámbito empresarial, tiene como objetivo promover la generación de innovación, incrementar el valor de sus componentes: información y conocimiento, y utilizar eficazmente los recursos humanos, la información invertida, y tecnologías de la comunicación (Hernández, 2022). La estrategia de este esfuerzo fortalece la gestión del conocimiento como elemento necesario incluido en las estrategias empresariales, la cual se encarga del control efectivo y sistemático desde cuando se crea, receptiona, mantiene, usa y se dispone de los documentos (Vásquez, 2022).

Importancia de la gestión de documentos para las empresas:

La gestión documental reconoce importancia basada en los siguientes aspectos:

- Proporciona acceso controlado a la información.
- Crea mecanismos de seguridad para preservar y lograr la sostenibilidad de la información.
- Está diseñado como el sistema que se relaciona con procesos internos y externos de la organización.
- La digitalización permite se mejore la productividad, los procesos comerciales y se ahorre también tiempo y espacio.
- Trabajamos según un sistema de registro estandarizado.
- Reducir los riesgos legales.
- Se prefiere la productividad, eficacia y eficiencia empresarial.

- El personal se beneficia al realizar la optimización de los sistemas y procesos de comunicación e información organizacional y corporativa.

El manejo de la información, se basa en criterios como el contexto sociocultural y político para desarrollar estrategias de métodos de implementación, tecnologías o métodos de gestión, en eso coinciden muchos autores, Khayer et al. (2021) quienes reconocen que esto ayuda a:

- Encontrar y seleccionar modelos internacionales basados en buenas prácticas.

- Reconocer en la realidad mundial y recoger el procesamiento de archivos necesario al contexto empresarial.

- Interacción basada en estándares y procedimientos internacionales, así como nacionales y públicos, con el fin de promover el desempeño de las funciones de los titulares de instituciones y empresas.

Para recopilar información, se deben utilizar herramientas de indagación para proporcionar retroalimentación sobre la implementación del método, se debe seleccionar o crear un sistema de gestión de archivos: por ejemplo, debe basarse en una encuesta desarrollada por los técnicos de archivos y directores expertos del archivo, el director y sus organizaciones centrales y aquellos que garantizan el acceso de los directores en la organización (López, 2019).

Los procesos de gestión de registros desempeñan un papel de importancia preponderante en el modo de lograr un consenso de la organización acerca de qué y cómo medir, tomar medidas correctivas cuando se necesitan mediciones e identificar dimensiones y subdimensiones importantes para la cultura y clima de

la organización. En las organizaciones, la documentación es la materia prima para un desempeño óptimo en la práctica organizacional (Zhang et al., 2022).

Bustelo Ruesta (2007 citado en Granizo, 2022) sostiene que el entorno digital y la arquitectura regulatoria sitúan la gestión de registros en un nivel estratégico sin precedentes. En los últimos años, el papel dominante de la interacción y la información en el mundo digital ha sido identificado como evidencia para la evaluación de organizaciones y empresas.

Existen normas y regulaciones nacionales e internacionales han llevado a una comprensión general de la gestión documental entre empresas y organizaciones. factor importante que se convierte en un arma estratégica para las organizaciones, así como para los órganos que regulan su actuación. La implementación de la gestión de registros en una organización requiere su propio programa de gestión de registros, que puede marcar una diferencia significativa en su gestión, el desempeño de los empleados y las relaciones con los clientes. El concepto amplio de gestión de registros se describe como un conjunto de instrucciones que ayudan a los operadores a desarrollar procesos de gestión de registros en cada unidad (Ramírez, 2019).

2.1.2.5. Aplicaciones o software de manejo de información

Un software representa al conjunto de instrucciones que indican a una computadora qué hacer. Ahora es más importante que la computadora en sí, un software adecuado permite trabajos eficientes en diversos dispositivos. Una computadora sin software es sólo una máquina hecha de circuitos electrónicos. La cantidad de conocimiento necesaria para crear el software básico que convierte

una máquina en una computadora útil es comparable a la cantidad de conocimiento necesaria para construir la computadora misma. Es probable que el proceso de creación de software (llamado programación) se alfabetice en el tercer milenio, cuando el conocimiento del software se considere una parte importante de la educación. De hecho, el crecimiento explosivo de la industria del software fue un factor determinante en el ritmo de la revolución informática (Ortega, 2000).

Entre todas las aplicaciones utilizadas en la experiencia práctica para optimizar la gestión de recursos humanos se encuentran:

2.1.2.5.1. Power Apps

Es una plataforma de código bajo donde podemos crear aplicaciones móviles y de escritorio, es decir, para su funcionamiento en tablets como en teléfonos celulares, destacando que todo esto se realiza sin necesidad de conocer lenguajes de programación tradicionales, por ejemplo: C#, Python, Javascript, etc.

Para describir cómo funciona Power Apps y cómo utiliza técnicas de baja codificación para crear aplicaciones, se puede considerar como una fusión de Excel y Power Point.

Al elegir Power Apps para el desarrollo de aplicaciones, podemos integrarnos con todas las tecnologías de Power Platform muy fácilmente y sabemos que usarlas no requiere ningún conocimiento técnico ni adicional. Por otro lado, una de las mejores cosas de Power Apps, y de Power Platform en general, son las

conexiones de datos, con más de 500 conectores disponibles actualmente en todos los entornos.

Lo bueno es que usar Power Apps ahorra mucho tiempo a la hora de desarrollar aplicaciones, porque primero tiene una curva de aprendizaje rápida, es decir, no es necesario programar para integrar y activar la funcionalidad de los controles manteniendo de botones activos, listas desplegadas para guardar datos, etc.

2.1.2.5.2. Power Automate

Power Automate es una herramienta que ofrece lo mejor de la automatización robótica de procesos (RPA), una poderosa tecnología que permite la automatización sin limitaciones y conecta a la perfección sistemas heredados y modernos. Con Power Automate, se puede comenzar a automatizar de inmediato. No es necesario aprender a codificar porque es fácil crear procesos mediante una interfaz de arrastrar y soltar. Es una herramienta con más de 360 acciones prediseñadas, simplemente arrástralas al diseñador visual para disfrutar de una experiencia perfecta. Permite también registrar actividades utilizando grabadoras de escritorio y de red integradas y combinarlas con la funcionalidad de arrastrar y soltar, Power Automate funciona con todo tipo de aplicaciones.

Si puede ejecutar un programa en una computadora o red, puede automatizarlo, con Power Automate, puede empezar fácilmente con poco y crear soluciones más complejas con el tiempo.

2.1.2.5.3. Sharepoint

SharePoint proporciona una potente plataforma de colaboración empresarial donde los desarrolladores pueden crear rápidamente soluciones utilizando herramientas de desarrollo familiares. Además de la personalización del navegador, SharePoint Online también admite el desarrollo con Microsoft SharePoint Designer 2010, Microsoft Visual Studio 2010 y Microsoft Visual Studio Team Foundation Server 2010.

SharePoint permite modificar su sitio directamente e implementar código como soluciones de espacio aislado que se ejecutan en un entorno protegido contra un rendimiento deficiente o código malicioso. SharePoint es un servicio en la nube alojado por Microsoft para empresas de todos los tamaños.

2.1.2.5.4. Outlook

Outlook resulta ser el administrar de mensajes de correo electrónico, calendarios, registros de contactos y listas de tareas.

2.1.3. Glosario de términos

Desarrollo: Se refiere al crecimiento, incremento, amplificación, progreso, desarrollo de algo. Corresponde a instituir el papel e impacto de este desarrollo, se refiere al proceso de desenvolvimiento, por cuestiones físicas, morales o intelectuales, referido a una tarea, persona, sociedad, país u otro elemento (RAE, 2023).

Implementación: La ejecución o inicio de una idea programada, a través de aplicaciones informáticas, planes o modelos científicos (RAE, 2023).

Aplicación: Corresponde a la colocación o ejecución de algo para entrar en contacto con otra cosa. Representa adoptar, gestionar o implementar conocimientos, medidas o principios de implementación (RAE, 2023).

Optimización: Corresponde a la capacidad de lograr la resolución de modo eficiente y, usando poca cantidad de recursos (RAE, 2023).

Gestión: Conjunto de acciones o procedimientos que permiten realizar cualquier acción o deseo. Se refiere a los procedimientos que permiten solucionar determinada situación o ejecutar proyectos (RAE, 2023).

Recursos Humanos: Conjunto de personas que desarrollan actividades laborales en conjunto, pero en diversas áreas y departamentos de una organización. A través de sus funciones y habilidades, las organizaciones pueden lograr los objetivos comerciales. Se considera como el principal recurso dentro de una organización al capital humano, (RAE, 2023).

Información: conjunto de datos sobre un evento, hecho o fenómeno que está organizado en un contexto específico y tiene significado, tal vez con el objetivo de reducir la incertidumbre o aumentar el conocimiento sobre algo (RAE, 2023).

Documentación: Documento o conjunto de documentos, generalmente de carácter oficial, utilizados para identificar a una persona o para hacer constar o acreditar algo (RAE, 2023).

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Objetivo

Desarrollo e implementación de una aplicación para la optimización de la gestión del área de recursos humanos en una empresa de seguridad privada, en el año 2023.

3.2 Descripción del proyecto laboral

El proyecto tiene su inicio en el año 2020, cuando el investigador tiene a su cargo el proceso de las solicitudes de adendas del personal operativo a nivel Lima.

Tras unos meses de analizar todo el proceso, se obtuvo los siguientes cuellos de botella:

- Cumplimiento de solicitudes en fechas comunicadas.
- Falta de Archivos como de requerimiento y evaluación.
- Seguimiento a las evaluaciones de personal.
- Ingreso del Centro de Costo para la correcta distribución de gasto.
- Realización del formato y seguimiento a la firma del trabajador.
- Solicitud de firma del director de RRHH y presentación ante Planillas para la correcta modificación.
- Repositorio de información.
- Indicadores de gestión.

Con lo recolectado, se procedió a tener una reunión con mi jefe inmediato que es el director de operaciones Lima para plantearle la creación de una aplicación y poder optimizar y eliminar los diferentes problemas que generan reprocesos y toman demasiadas horas hombre completarlas, considerando que la empresa cuenta con Microsoft 365 la cual tiene potentes herramientas para la correcta gestión de información fue el primer punto de partida.

Como era de esperarse, obtuvimos el Visto bueno, pero teníamos que presentar en una reunión cuales serían las bondades, problemática y principalmente que aplicación o aplicaciones se usarían y si a largo plazo tendría un impacto monetario por licencias, etc.

Después de 02 semanas se tuvo la primera reunión, donde el foco principal eran las aplicaciones que se usarían en esta optimización, durante este lapso de tiempo se investigaron las aplicaciones que se adaptarían mejor a dar solución a la problemática y esas fueron: Power Apps, Power Automate, Sharepoint , Outlook.

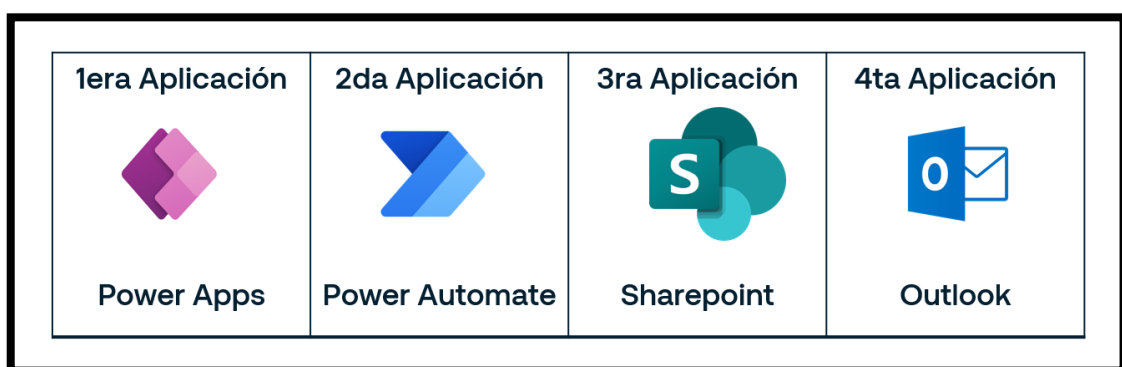


Figura 4: Uso de Aplicaciones de Microsoft 365 para Proyecto

Fuente: Elaboración Propia

Dichas aplicaciones por ser parte de Microsoft a largo plazo no estaban contempladas la generación de licencias para el correcto uso.

Ya con el visto bueno final del jefe directo, se procedió a generar el flujo de solicitudes, esto con el fin de poder sustentar ante recursos humanos las bondades y lo beneficioso que sería implementarlo.

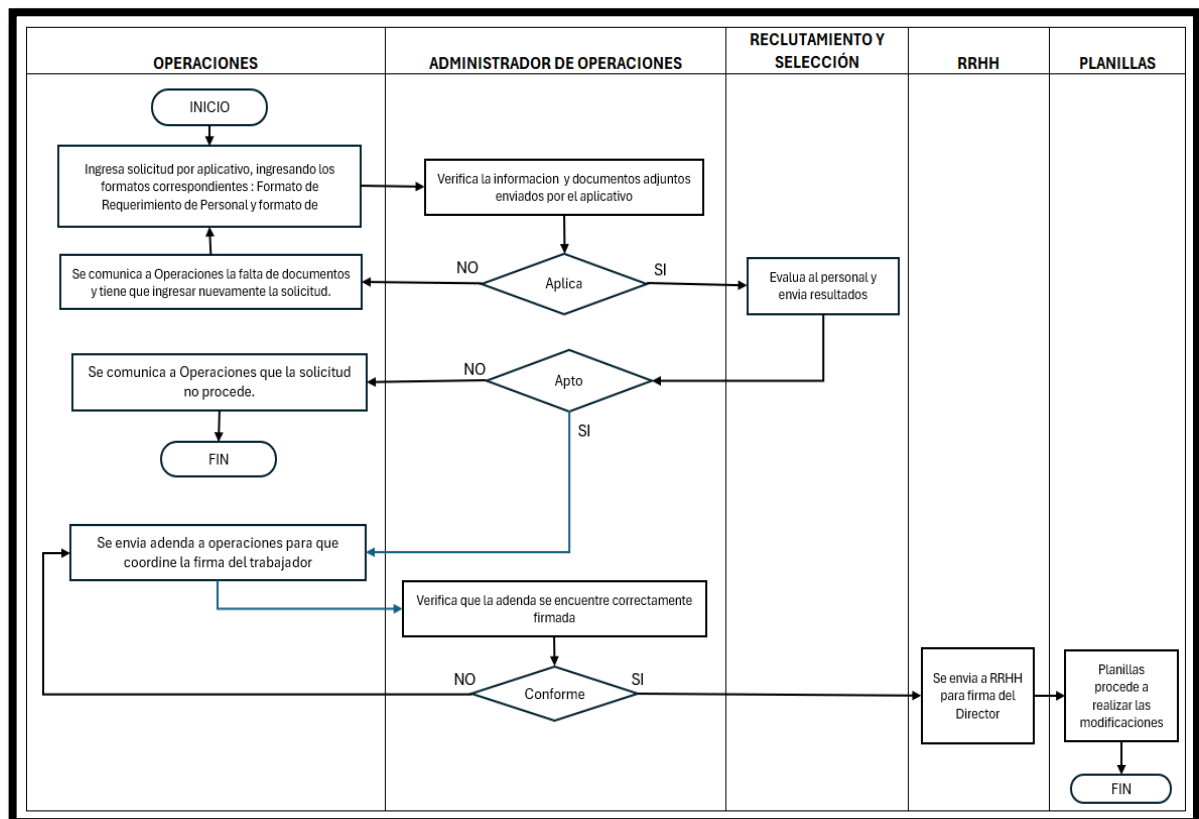


Figura 5: Flujograma del proceso actualizado de solicitud de adendas

Fuente: Elaboración Propia

Ya con el flujograma presentado y los favorables vistos buenos se procedió a comenzar con la creación de la aplicación.

La 1era Aplicación es Power Apps la cual sería la vista y maqueta final ante los solicitantes, así que se tuvo que crear diferentes pantallas con el fin de que la información sea lo más clara y concisa.

Se plasmo lo siguiente en papel para la creación correcta:

1. Bienvenida: la pantalla principal debería traer la imagen, nombre y apellido del solicitante, con el fin de que pueda identificarse, estos datos mediante programación serian obtenidos automáticamente de su cuenta Microsoft con código de programación.
2. Se tendría un menú principal donde en base a lo analizado, se tendría las opciones de: Generar Adendas, Ver el Historial de Registro, y para los planner's (encargados del tareo del personal y registrar las bajas) puedan tener acceso a solo la última renovación de contrato laboral.

Con la información ya más clara, se procedió con la creación de cada una de las pantallas, con el código de programación correcto, para esto se definió plazos para la creación de cada pantalla.

La primera pantalla que seria “Bienvenida”, tendríamos 01 semana para poder implementarla, lo cual se cumplió a la perfección.

En dicha pantalla como ya se mencionó, te daría la bienvenida a la aplicación, y obtendría automáticamente los datos públicos de Microsoft para poder mostrar al usuario que está ingresando con su cuenta, adicional también le brinda al usuario el contacto para cualquier duda o consulta que tenga acerca de la aplicación, ya con esta información

validada, el usuario le daría click en el botón de “Ingresar a la aplicación”, con la programación de flujos, este lo llevaría al menú principal.



Figura 6: Pantalla de bienvenida de Aplicación

Fuente: Elaboración Propia

La segunda pantalla “menú Principal”, tendríamos también como plazo para la creación 01 semana, lo cual se cumplió. Al igual que “Bienvenida”, Se utilizó imágenes y colores autorizadas por Securitas.

Se añadieron los Botones de opciones los cuales derivarían al usuario a las pantallas correspondientes.

Adicional, dentro de cada opción se ingresó una pequeña descripción para que el usuario final tenga la información más clara:

- Adendas: (Solicitudes de cambio de cargo, remuneración básica, régimen laboral, sucursal y cliente).
- Adendas – Historial Registro: Podrán mostrarle al personal el correcto ingreso de solicitud y el historial realizado.
- Planner: Podrá verificar la última renovación de contrato de un personal operativo.



Figura 7: Pantalla de Menú Principal de Aplicación

Fuente: Elaboración Propia

Si bien las pantallas iniciales eran maquetas donde solo direccionaban, ahora pasamos al lado más complejo, la cual se invirtió más tiempo de creación y esta es la primera opción “Adendas”, se pactó un tiempo estimado de 02 semanas para la creación, lo cual en primera instancia no pudo ser cumplida por lo que se extendió otras 02 semanas, con este nuevo plazo si se pudo concretar la presentación.

Como ya se mencionó, uno de los problemas en las solicitudes por correo, era que enviaban un archivo con datos que no sean reales al 100%, como dirección y distrito, los nombres y apellidos (solo consideraban un nombre y ambos apellidos, cuando debería ser todo completo), se equivocaban en algún número del DNI, etc.

En conclusión, la información que ingresaban no estaba completa o no era lo que se tenía registrado en el sistema (En ese momento Softland).

Para esto, el usuario ingresando solo el código del trabajador, automáticamente en el cuadro de “Datos Actuales”, le figuraría los datos principales del personal, esto se logra cargando la base de datos y actualizándola de manera semanal, esto contrarresta que los datos que sean manipulados y sean los mismos del sistema.

Una vez ya ingresado el código tiene 02 primeras opciones, la primera es que debe ingresar la fecha de inicio de adenda y la segunda el motivo, este puede varias si fue promoción de puesto, a solicitud de la sucursal, a solicitud del cliente, actualización de legajo, otros.

Después de ingresar la información tiene los datos que desea modificar del trabajador mediante la adenda, tiene 05 mini botones los cuales al activarlos les habilitara la casilla correspondiente para ingresar información.

- Cambio de Sueldo: Al activar el mini botón, se procede a habilitar la casilla indicada para que puedan ingresar el nuevo Sueldo.
- Cambio de Cargo: Al activar el mini botón, se procede a habilitar la casilla indicada para que puedan seleccionar el nuevo cargo.

- Cambio de Sucursal: Al activar el mini botón, se procede a habilitar la casilla indicada para que puedan seleccionar la nueva sucursal.
- Cambio de cliente: Al activar el mini botón, se procede a habilitar la casilla indicada para que puedan seleccionar el nuevo cliente.
- Cambio de Régimen: Al activar el mini botón, se procede a habilitar la casilla indicada para que puedan seleccionar el nuevo régimen.

Para finalizar, tienen también un apartado para que puedan adjuntar los formatos correspondientes que son: Formato de requerimiento de personal (Donde detallaran el perfil, aptitudes, funciones, sueldo, etc.) y el formato de evaluación (Donde ingresaran los datos del personal como número telefónico, correo, etc.).

Para finalizar, solo deberán darle click en el botón “Gestionar”.

Figura 8: Pantalla de ingreso de solicitud de Adendas

Fuente: Elaboración Propia

Una vez gestionada la adenda, se detonará un flujo el cual fue programado por el aplicativo “Power Automate” y tiene como finalidad, obtener datos de la gestión realizada y enviarlos por correo al usuario, detallándole que se ha gestionado su solicitud y mostrándole los campos modificados, dándole una mejor visualización y seguimiento a su requerimiento.

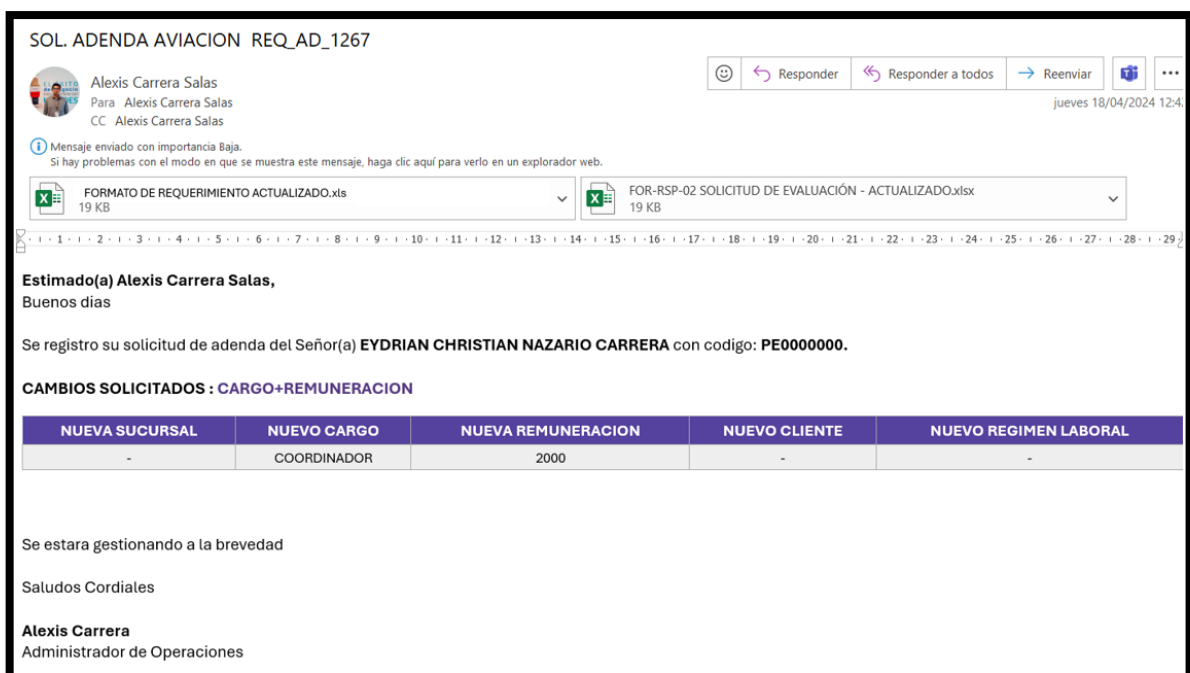


Figura 9: Correo electrónico de confirmación de solicitud de adenda

Fuente: Elaboración Propia

También pueden verificar que se haya registrado correctamente en la segunda opción del menú “Adendas – Historial de Registro”, muy aparte de mostrar el ultimo registro, también se puede observar el historial de las personas que se han solicitado adendas.

Mostrará la información actual que tiene el trabajador y también mostrará los cambios solicitados.



Figura 10: Pantalla de historial de Solicitudes de Adendas

Fuente: Elaboración Propia

La solicitud realizada por el usuario va directamente a nuestro repositorio en Sharepoint, el cual permitirá que se trabaje en orden y se puedan realizar los filtros e ingreso de información correspondientes como son:

- Nos dará facilidad de poder visualizar y validar que los archivos adjuntos estén correctamente llenados y que contengan la información necesaria que solicita el área de Reclutamiento y selección.
- Nos permitirá ingresar el Centro de Costos para que los gastos de la gestión sean derivados y cargados correctamente.

- Podremos editar campos adicionales como si efectivamente es una adenda, o también puede ser algún convenio.
- Se actualizará de manera Manual el estatus de la solicitud ya que como se muestra en el organigrama puede estar en:
 1. Enviado a Reclutamiento y selección a evaluar.
 2. Enviado a Operaciones listo para que el personal firme el documento,
 3. Enviado a RRHH para que proceda a firmar el documento el cual ya se encuentra también firmado por el trabajador.
 4. Enviado a Planillas y RRHH para que procedan con la modificación en el sistema correspondiente.
- Se podrá modificar también la generación de la adenda automáticamente el cual se ha realizado con programación en Power Automate.

TIPO DOCUMENTO	ESTATUS	FECHA INICIO	CODIGO	APELLIDOS Y N...	DNI	CARGO	CARGO NUEVO	CLIENTE	CLIENTE NUEVO	SUELDO	SUELDO NUEVO	CC
ADENDA	ENVIADO A FLS	01/01/2024	FB000000	ETORIAN CHRISTIAN MAGDALENA DEL MAR	1710000	SUPERVISOR	COORDINADOR	LATAJ AIRLINES	-	1,025.00	2,000.00	2100000000000001

Figura 11: Repositorio de información en Sharepoint

Fuente: Elaboración Propia

Una vez se haya validado la información, se envían los documentos a reclutamiento y selección para que puedan evaluar al personal.

Dicha área tiene de 3 a 5 días hábiles para poder contactar con el personal, puedan llenar algunos link's virtuales y también documentación en físico.

Una vez el área de reclutamiento y selección tenga todo completo, remiten un correo en el cual adjuntan los resultados de su evaluación.

Una vez obtenida la respuesta, se procede a generar la adenda; cabe resaltar, que para la generación automática de la misma se tuvo que trabajar un flujo aparte en la aplicación power automate la cual demoro un aproximado de 3 semanas el desarrollo, esto debido a que tuvo que crear un repositorio extra, tener su propia biblioteca de documentos y programar que los campos que se cuentan en el sharepoint principal se copien en el nuevo y así puedan extraerse y plasmarlos en el word plantilla y se convierta en pdf.

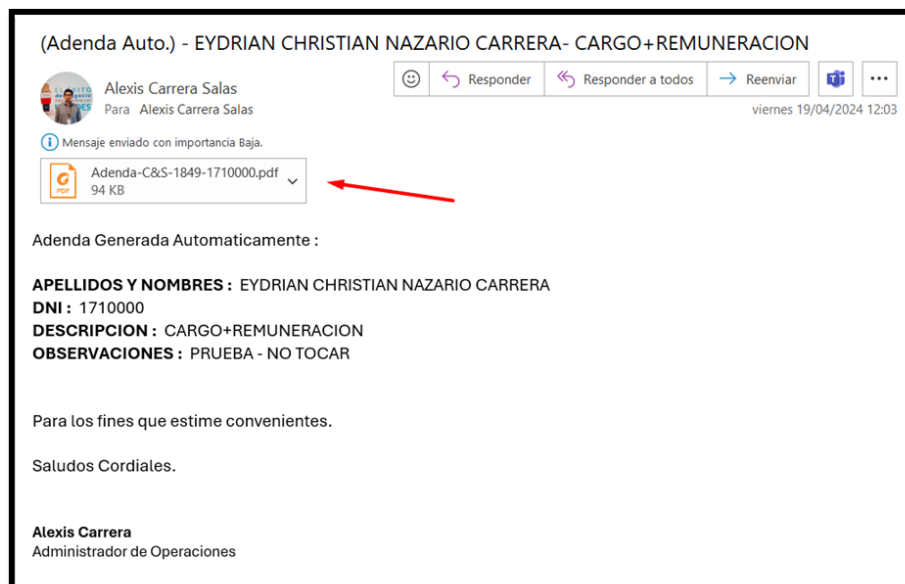


Figura 12: Correo con adenda generada automáticamente

Fuente: Elaboración Propia

Una vez obtenido el documento, se envía a la gerencia de operaciones que solicito la modificación para que pueda gestionar la firma manual del trabajador.

Tienen un aproximado de 2 a 3 días hábiles para poder enviar e el documento debidamente firmado por el trabajador.

Ya recepcionado el documento, se procede a enviar por correo los documentos para firma del director de Recursos Humanos (El equipo de Planillas y RRHH no puede modificar ningún dato si el documento no está debidamente firmado por el director de RRHH), una vez obtenido los documentos, como procedimiento final se deriva a las áreas correspondientes:

- Planillas: Modificación de remuneración básica.
- RRHH: modificación de Cargo, Cliente, CC, Sucursal, Régimen.

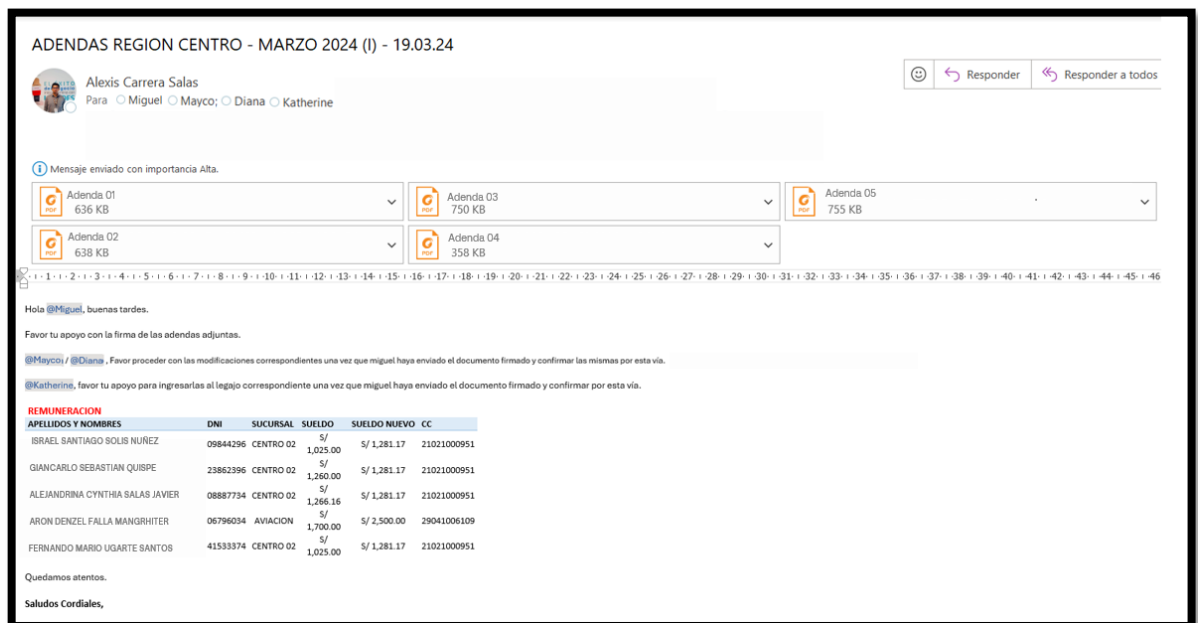


Figura 13: Correo final de solicitud de firma y tramite de cambio a planillas y RRHH

Fuente: Elaboración Propia

Con las confirmaciones de ambas áreas procedemos a modificar el estatus final en el sharepoint y el estatus de la solicitud pasaría a ser “Enviado a Planillas”.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Documentos necesarios para la optimización de la gestión del área de recursos humanos.

Como parte de la optimización de la gestión del área de recursos humanos, se tuvo que validar los documentos para que sean correctamente presentados y el proceso pueda fluir de manera normal tales como:

- **Formato de Requerimiento**

En dicho documento se detallan los datos generales como: requerimiento solicitado por, fecha del requerimiento, persona de contacto, área que solicita el requerimiento.

También cuenta con los campos como características del puesto, el cual detalla: Porque se está solicitando el requerimiento (baja o renuncia, nuevo cliente, etc), cantidad de personas, nombre del cargo, sueldo básico y bruto del requerimiento, distrito, unidad.

Adicional, también cuenta con los campos Funciones, los cuales básicamente detallan lo que el personal realiza en su día a día y flujo de proceso el cual puede variar dependiendo del cargo al que postule y funciones que realice.

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL										
1. DATOS GENERALES										
GERENCIA / AREA:	LIMA 1			FECHA DE REQUERIMIENTO:	04	04	ABRIL	2024		
SOLICITADO POR:	ALEX			PERSONA DE CONTACTO:	ALEX		CELULAR:	999 888 111		
2. CARACTERISTICAS DEL PUESTO										
VACANTE GENERADA POR (MARCAR CON UNA "X"):				CANTIDAD DE PERSONAS:	2					
BAJA O RENUNCIA:	<input checked="" type="checkbox"/>			NOMBRE DEL CARGO:	OPERADOR DE GPS					
INCAPACIDAD:				MODALIDAD DE CONTRATACION (MARCAR CON UNA "X"):	PLAZO FJO	PLAZO INDEFINIDO	OTRO			
LICENCIA O PERMISO:				REMUNERACION BRUTA MENSUAL:	S/ 1,800 APROX (QUE INCLUYE HORAS EXTRAS Y ASIGNACION FAMILIAR)					
DESPIDO O PERIODO DE PRUEBA:				SUELDO BASICO Y FORMA DE PAGO:	S/1,025					
DESPIDO O PERIODO DE PRUEBA:				OTROS BENEFICIOS:	INGRESO A PLANILLA, LINEA DE CARRERA, BENEFICIOS CORPORATIVOS.					
OTROS (especificar):				UNIDAD:	CUENTE NUEVO S.A.C.					
				DISTRITO:	SAN BODRO					
3. CARACTERISTICAS DEL PERSONAL										
RANGO DE EDAD:	30	A	50	SEXO:	MASCULINO	ESTADO CIVIL:	INDIFERENTE	FORMACION:	TECNICO COMPLETA	
CARRERA:				UNIVERSIDAD Y/O INSTITUTO:						
EXPERIENCIA:	AÑOS		3	MESES:	0		SI EXPERIENCIA <input type="checkbox"/>			
ESPECIALIZACION:	ESPECIALIZACION Y/O EXPERIENCIA EN GPS Y/O TRACK & TRACE				CARGOS RELACIONADOS:	OPERADOR DE GPS, OPERADOR DE TRACK & TRACE, OPERADOR DE FLOTAS				
TALLA:		HOMERO DE TRABAJO:		1-8 CON VESICANSU BOTAFINO:	12 HORAS (TITULARES O NOCTURNAS)	LICENCIA: ARMA / CONDUCIR:				
INFORMÁTICA:	MS-WORD	BASICO	<input checked="" type="checkbox"/>	INTERMEDIO	<input type="checkbox"/>	AVANZADO	<input type="checkbox"/>	IDIOMA:		
	MS-EXCEL	BASICO	<input checked="" type="checkbox"/>	INTERMEDIO	<input type="checkbox"/>	AVANZADO	<input type="checkbox"/>	INGLES	BASICO	<input type="checkbox"/>
	MS-PPT	BASICO	<input checked="" type="checkbox"/>	INTERMEDIO	<input type="checkbox"/>	AVANZADO	<input type="checkbox"/>	FRANCES	BASICO	<input type="checkbox"/>
	INTERNET	BASICO	<input checked="" type="checkbox"/>	INTERMEDIO	<input type="checkbox"/>	AVANZADO	<input type="checkbox"/>	PORTUGUES	BASICO	<input type="checkbox"/>
	OUTLOOK	BASICO	<input checked="" type="checkbox"/>	INTERMEDIO	<input type="checkbox"/>	AVANZADO	<input type="checkbox"/>	OTROS (INDICAR EL NIVEL):		
	OTROS (indicar):									
4. FUNCIONES										
1	Realiza el inventario de equipos de rastreo.				7					
2	Coordina el desplazamiento de los vehículos con GPS.				8					
3	Control el movimiento de los resguardos.				9					
4	Coordina y registra salidas y llegadas de los convoyes.				10					
5	Verifica el cumplimiento de la hoja de ruta de los transportes (seguimiento de paradas programadas en ruta).				11					
6	Registra reportes de incidentes en ruta.				12					
5. COMPETENCIAS										
<input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación asertiva y fluida	<input type="checkbox"/>	Responsabilidad							
<input type="checkbox"/>	Empatía	<input type="checkbox"/>	Liderazgo							
<input type="checkbox"/>	Tolerancia al trabajo bajo presión	<input type="checkbox"/>	Integridad / Eficacia / Servicio							
<input type="checkbox"/>	Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>	Sentido de urgencia Seguridad y prevención							
<input type="checkbox"/>	Proactividad / Iniciativa	<input type="checkbox"/>	Autonomía							
<input type="checkbox"/>	Orden y Planificación	<input type="checkbox"/>	Confidencialidad							
6. HERRAMIENTAS QUE EL PUESTO REQUIERE										
<input checked="" type="checkbox"/>	COMPUTADORA	<input type="checkbox"/>	TARJETAS DE PRESENTACION							
<input type="checkbox"/>	CONTRATO	<input type="checkbox"/>	ACCESO AL SISTEMA							
<input type="checkbox"/>	CELULAR	<input type="checkbox"/>	BITAS							
<input type="checkbox"/>	TARJETA DE ACCESO ORCIANAS	<input type="checkbox"/>	UNIFORME (TALLAS)	CAMISA	PANTALON	BOTAS	OTROS:			
<input type="checkbox"/>	HEADSET									
7. FLUJO DEL PROCESO DE SELECCIÓN										
SE REQUIERE PERSONAL CON EXPERIENCIA EN GPS Y/O TRACK & TRACE										
IMPRESINDIBLE: CONOCIMIENTOS EN COMPUTACION, MICROSOFT OFFICE, EMISION DE REPORTES DE CONTROL, USO DE PLATAFORMAS GPS (CUALQUIERA), HABILIDADES COMUNICATIVAS Y LIDERAZGO.										
8. FIRMAS Y SELLOS DE AUTORIZACION										
FIRMA ALEX Firma del Gerente del Area solicitante			FIRMA Firma de la Gerencia de RRHH			FIRMA Firma del Coordinador de Recrutamiento y Selección				

Figura 14: Formato de requerimiento de personal

Fuente: SECURITAS SAC

- **Formato de evaluación**

El documento debe contener información básica ya sea del requerimiento como también del personal propuesto para la posición como: sucursal, unidad, provincia. Así como también nombres y apellidos, DNI, cargo, remuneración básica, remuneración bruta del personal a evaluar.

N°	1
EMPRESA (SECURITAS / SERWISECURITAS)	SECURITAS
SUCURSAL/ UNIDAD DE NEGOCIO/ AREA	CENTRO 02
UNIDAD	SECURITAS S.A.C.
PROVINCIA	LIMA
SOLICITANTE	ALEX
TIPO DE PROCESO (PROMOCION DE PUESTO/ POSTULANTE/ REGULARIZACION DE LEGAJO)	PROMOCION DE PUESTO
APELLIDOS Y NOMBRES	ISRAEL SANTIAGO SOLIS NUÑEZ
DNI	14259876
TELEFONO	
CARGO	SUPERVISOR
REMUNERACION (BASICO)	1100
REMUNERACIÓN (NETA)	-
FECHA SOLICITUD	10/04/2024
FECHA DE PRESENTACIÓN	

Figura 15: Formato de evaluación de personal

Fuente: SECURITAS SAC

- Formato de Resultado de Evaluación

Este documento mostrará los resultados del personal que se ha gestionado la evaluación correspondiente, tales como: datos del evaluado (Apellidos y Nombres, Distrito, Provincia, numero de celular, correo), cargo al que postula, experiencia, fecha que ha sido enviado el correo para evaluación del personal y la fecha que emiten los resultados y el resultado psicológico.

N°	1
APELLIDOS Y NOMBRES	ISRAEL SANTIAGO SOLIS NUÑEZ
DNI	12359876
DISTRITO	CALLAO
DEPARTAMENTO	CALLAO
TELEFONO	911029845
CORREO ELECTRONICO	ISRAEL_SANTIAGO@GMAIL.COM
PUESTO	SUPERVISOR
TIEMPO DE EXPERIENCIA GENERAL EN EL CARGO	1 AÑO
SOLICITANTE	ALEXIS CARRERA
SUCURSAL	AVIACION
UNIDAD	SECURITAS SAC
FECHA DE SOLICITUD DE EVALUACIÓN / REQUERIMIENTO	11/04/2024
FECHA PRESENTACIÓN DEL EVALUADO	12/04/2024
FECHA DE ENVÍO DE RESULTADO	22/04/2024
EVALUACIÓN PSICOLÓGICA	APTA

Figura 16: Formato de resultado de evaluación de personal

Fuente: SECURITAS SAC

4.2. Áreas que participan en la optimización

Operaciones: La parte operativa inicia el flujo, la cual ingresa a la aplicación para poder solicitar las adendas necesarias ya sea por promoción de puesto, a solicitud del cliente, a solicitud de la sucursal, etc.

Recursos Humanos: Se encarga de validar la información enviada por Operaciones asignando el correcto Centro de costo y confirmando que no haya ninguna contingencia laboral.

Planillas: Gestionan las modificaciones correspondientes a los sueldos del personal, siempre y cuando se tenga el formato debidamente llenado, firmado por el trabajador y el director de recursos humanos.

4.3. Mejora

A continuación, se procede a presentar las cantidades de adendas realizadas por año, las observaciones que se han tenido usando el formato tradicional y ya la aplicación en curso, también las observaciones encontradas en los formatos de requerimiento y evaluación de personal y para finalizar, la cantidad de adendas guardadas en el repositorio correctamente.

Tabla 1

Cantidad de adendas, observaciones y uso del repositorio

Mes / Año	Cantidad	observación en formato de adenda	observación en formato de requerimiento y evaluación	Adendas almacenadas en repositorio
2020	89	80	73	26
2021	95	10	21	93
2022	90	4	5	90
2023	113	0	1	113
Total	387	94	100	322

Nota: En esta tabla se puede observar el proceso del buen uso del aplicativo y la reducción de errores en los formatos.

4.4. Presentación de Reporte

Hasta el año 2020, los reportes que se obtenían eran básicos, como realizar una tabla dinámica en Excel, y poder mostrar en cuadros ante auditorias como las cantidades de adendas realizadas y cuando se quería ingresar a detalle de una muestra, se tenía que ver toda la fila del Excel y/o en la adenda misma poder buscar la descripción correcta.

Una vez ya implementada la optimización se realizaron las pruebas correspondientes, y se fue mejorando poco a poco con las casuísticas que se iban presentando con las diferentes gerencias.

Se procedió a trabajar ahora en la creación del dashboard para poder presentar y reportar a las direcciones, por lo que se buscó que el reporte sea claro y ayude en las tomas de decisiones.

En una reunión pactada con las direcciones, se solicitó que contenga lo siguiente:

- Cantidad de Adendas realizadas.
- Cantidad de Adendas por gerencias.
- Totales por Formatos como adenda, encargatura, Convenio de reducción de sueldo.
- Cantidad por cambio de adenda, esto quiere decir si la solicitud fue por Cambio de cargo, cambio de sueldo, cambio de cliente, Cargo y cliente, etc.

Con la información obtenida, se procedió con la creación, teniendo como productor final la siguiente imagen:

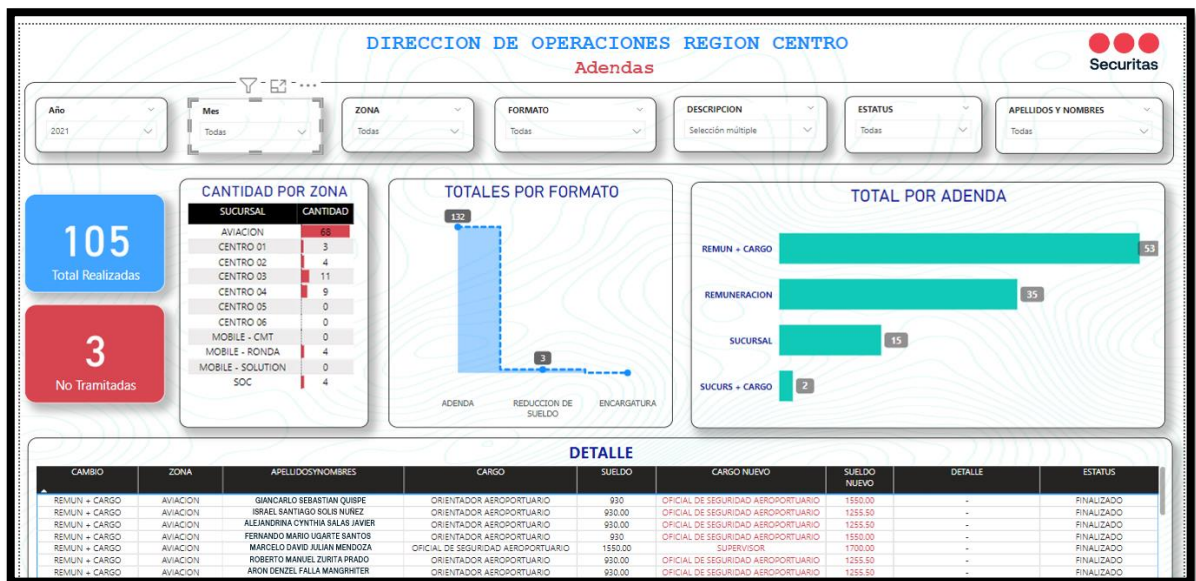


Figura 17: Dashboard en Power Bi - Adendas

Fuente: SECURITAS SAC

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El apoyo de esta aplicación por parte del director de Recursos Humanos y el director de Operaciones Región Centro fue clave. Esto debido a que el área no tenía mucho conocimiento sobre las aplicaciones que brinda Microsoft, esto ayudo a que se buscaran más optimizaciones en el área y se halle la manera de poder capacitar en las diferentes aplicaciones empresariales.

La experiencia laboral obtenida por varios años en SECURITAS SAC, y el conocimiento de las aplicaciones de Microsoft, sirvió para poder ejecutar esta optimización y a la vez elaborar más aplicaciones las cuales optimizan tiempo y generan valor agregado a los procesos.

Los conocimientos obtenidos también durante mi estadía universitaria ayudaron a poder analizar, organizar y priorizar los procesos que podrían ser optimizados. Estos se tuvieron en conjunto con ambas direcciones ya que había varias gerencias a sus cargos que intervenían directamente.

Al inicio de implementación de la aplicación genero un poco de desconfianza en las gerencias, ya que para ellos era prácticamente nuevo, por ello se hicieron varias capacitaciones con su personal encargado, los cuales nos daban su apreciación si la aplicación ayudaba, o debía mejorarse en ciertos aspectos. Cada comentario ayudaba a que se vaya puliendo ciertos campos de la aplicación y hacerlo más fácil al usuario final.

5.2 Recomendaciones

La aplicación para la optimización de la gestión del área de recursos humanos en SECURITAS S.A.C. tiene que actualizarse de manera semanal, esto con el fin de poder ingresar a la base de datos los nuevos ingresos a la empresa, así como también los nuevos clientes.

La revisión de la información con el encargado de Recursos Humanos ayudará a poder aclarar si se está realizando la correcta gestión de reclutamiento y/o analizar la rotación del personal por exceso de solicitudes.

Se recomienda tener una reunión trimestral con el área del SIG y Legal, para poder estar actualizados en posibles experiencias auditables y que la aplicación se vaya adaptando y cumpla con el entorno legal, se ha visto varias casuísticas donde se ha tenido que ingresar/retirar información.

REFERENCIAS

- Arzate, A. (2021) Beneficios del reclutamiento y selección mediante Servicios Especializados. Recuperado de Beneficios del reclutamiento y selección mediante Servicios Especializados (ips.com.mx)
- Bayona, J., y Meneses, M. (2020). Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la Vicerrectoría de Calidad e Innovación Académica de la Universidad Europea de Madrid. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- Beltrán Cruz, A. L., Castañeda Pineda, F. A., García Grisales, L. L. y Montenegro Archil, Y. K., (2021) Análisis comparativo del Modelo Tradicional y Digital en la Selección del Talento Humano. [Tesis de Especialización, Universidad Sergio Arboleda]. <http://hdl.handle.net/11232/1785>
- Chávez, Y. & Pérez, H. (2022). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. Revista Bibliotecas anales de investigación. Año 8-9, No. 8-9, p. 222-227.
- Contreras, M. & Dextre. P. (2021) Manejo del Sistema de Gestión Documental y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, 2020. (Tesis de Título Profesional). Recuperado de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unasam.edu.pe

/bitstream/handle/UNASAM/5386/T033_47836988_T.pdf?sequence=1&isAllo
wed=y

Diccionario RAE (2023) <https://dle.rae.es/documentaci%C3%B3n>

Gavilánez, E. (2018) Gestión administrativa pymes.

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>

Granizo, X. (2023). Practicas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. Bibliotecas. Anales de Investigacion;19(2), 1-10

Hernández, A. (s/f). Los sistemas de información: evolución y desarrollo. Departamento de economía y dirección de empresas. Universidad de Zaragoza.
[www.http://Dialnet-LosSistemasDeInformacion-793097.pdf](http://Dialnet-LosSistemasDeInformacion-793097.pdf)

Hernández, B. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 24(3), 732-748.
<https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/download/3861/5307>

Khayer, A., Jahan, N., Hossain, N., y Hossain, Y. (2021). The adoption of cloud computing in small and medium enterprises: a developing country perspective. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 51(1), 64-91. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-05-2019-0064>

López, S. E. (2019). Gestión documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 7(1), 78-92
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>

- Ouda, G. K., y Yas, Q. M. (2021). Design of Cloud Computing for Educational Centers Using Private Cloud Computing: A Case Study. *Journal of Physics: Conference Series*, 1804, 1-7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1804/1/012119>
- Ortega, J. (2000). *Software: Tecnología para el procesamiento de información*. Departamento de Matemática. Facultad de Ciencias, UNAM. <https://www.researchgate.net/publication/294260238>
- Percy, I., Martínez, E. (2023) Diseño de un procedimiento para el reclutamiento y selección online de candidatos *Ciencias Holguín*, vol. 29, núm. 1. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574471001>
- Pérez, I. (2021) Diseño e Implementación de un sistema de Información Web para el control del personal y Generación de planillas de la Municipalidad de Acobambilla – Huancavelica (Tesis de Título Profesional). Recuperado de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6749/T010_70768985_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J., Correa, J. & Jaramillo, G. (2020) Desafíos y oportunidades de la minería de datos/texto en la selección de personal. *Espacios*, 41(22), 328-346.
- Raffino, M. (10 de Octubre de 2020) scribd.com. Obtenido de Que es gestión Administrativa: <https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-AdministrativaConcepto-funciones-y-caracteristicas>
- Ramírez, R. (2019). *Camino a la Gestión Documental Electrónica de Archivo (GDEA). El caso la Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín, 2015-2018.*

(Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín,
Medellín. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77064>

Ramírez, E., & Marenco, M. (2022). Análisis sobre la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en los procesos de gestión documental en las sedes y Sección Regional de la Universidad Nacional, periodo 2020-2021. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/23912>

Ramírez, Reynier I., Espindola, Cesar A., Ruíz, Gladis I., & Hugueth, Alfredo M.,. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Romero, Z. & Cardona, D. (2023) La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural UNILIBRE*. Sede Cartagena, p. 54-60. <https://revistas.unilibre.edu.co › article › download>

Sánchez, S. (2021). Cloud Computing: fundamentos y despliegue de un servicio en la nube. (Trabajo de fin de grado). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/697844>

Soledispa, X., Pionce, J. & Sierra, M. (2022) La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica de Dominio de las Ciencias*. ISSN: 2477-8818 Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, pp. 280-294. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Torre, R. (2022) Sistema de información web para mejorar la gestión de recursos humanos en la empresa de Servicios y Construcción T&B SAC en el año 2022.

(Tesis de Título Profesional). Recuperado de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5386/T033_47836988_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, L. S. (2022). Aportes contables para las prácticas informativas organizacionales sobre sostenibilidad, de la estandarización a la legitimación. *Lúmina*, 23(2), 1. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8850000.pdf>

Zhang, Q., Oo, B. L., & Lim, B. T. H. (2022). Linking corporate social responsibility (CSR) practices and organizational performance in the construction industry: A resource collaboration network. *Resources, Conservation and Recycling*, 179, 106113. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2021.106113>